

eSamhället

E-förvaltning och e-tjänster i Sveriges kommuner 2011

Förord

E-samhället är här! Men det är ojämnt fördelat. Det gäller inte bara skillnader i vilken grad privatpersoner och företag använder informationsteknik utan också i vilken utsträckning aktörer inom offentlig sektor använder IT-stöd för att utveckla tjänster och verksamhet.

I SKL:s *Strategi för eSamhället* formuleras tre målsättningar för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning som bidrag till e-samhället:

- Enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Eftersom kommuner, landsting och regioner tillsammans står för ca 70 % av medborgarkontakterna i offentlig sektor och åtta av tio företagare har kontakt med kommunen är utvecklingen av e-samhället i allra högsta grad en kommunal angelägenhet.

Det är få, om ens några, kommuner och landsting som själva har resurser att driva den angelägna verksamhetsutveckling som är nödvändig för att uppnå målsättningarna. För att överbygga skillnaderna krävs kraftsamling och samverkan på lokal, regional och nationell nivå.

Denna kartläggning av e-förvaltning och e-tjänster i Sveriges kommuner är dels ett led i att erhålla ett bättre beslutsunderlag för kommande nationella insatser och dels ett underlag för den enskilda kommunen att jämföra sig med andra. Enkäten har tagits fram i samarbete med e-delegationen, som genomfört en undersökning riktad till statliga myndigheter. I syfte att få en jämförbarhet över hela den offentliga sektorn är en stor del av frågeställningarna gemensamma för de båda enkäterna.

Stockholm i oktober 2011

Lennart Jonasson
Projekt e-samhället

Gunilla Glasare
Avdelningen för tillväxt
och samhällsbyggnad

Övergripande iakttagelser

Strategi och prioritering av arbete med e-förvaltning

- 63 procent av kommunerna uppger att utvecklingen av e-förvaltning har hög eller mycket hög prioritet.
- Arbetet med e-förvaltning prioriteras högst i större kommuner och prioriteringsgraden minskar med kommunstorlek.
- 22 procent av kommunerna har strategier för e-förvaltning. Ingen ökning av andelen kommuner med strategier för e-förvaltning har kunnat uppmätas mellan 2009 och 2011.
- Kommunövergripande strategier är vanligast förekommande och kombineras i vissa fall med verksamhetsspecifika strategier eller handlingsplaner
- 65 procent av kommunerna har utsett en ansvarig för arbetet med att utveckla e-förvaltning. Vanligast förekommande är att ansvarig finns på kommun- och stadsledningskontoret.

Samverkan inom e-förvaltning

- 75 procent av kommunerna samverkar med varandra inom utveckling av e-förvaltning.
- Samverkan mellan kommuner är den vanligast förekommande samverkansformen.
- Samverkan med statliga myndigheter uppges vara ovanligt.

Effekter av e-förvaltning

- Ökad service för privatpersoner och företag lyfts fram som den främsta effekten av kommunernas hittillsvarande arbete med e-förvaltning.
- Ingen kommun har angivit att deras hittillsvarande arbete med e-förvaltning medfört försämringar i någon form

Hinder för utvecklingen av e-förvaltning

- Finansiering, organisationens förmåga att utföra verksamhetsutveckling och befintlig systemmiljö utgör de största hindren för kommunernas arbete med utvecklad e-förvaltning.
- Mindre kommuner lyfter även fram kompetens som ett stort hinder för utvecklad e-förvaltning.

E-tjänster

- 82 procent av kommunerna tillhandahåller minst en av de 38 definierade e-tjänster som använts i SKL:s enkät.
- Höjd servicenivå för privatpersoner och företag är den främsta drivkraften till att införa e-tjänster, följt av att följa med i utvecklingen.
- Utvecklingen drivs i högre grad av engagerade medarbetare, än att utgöra en politisk prioritering eller en prioriterad ledningsfråga.

Öppenhet, innovation och tillgänglighet.

- 13 procent av kommunerna anger att de tillhandahåller mobilapplikationer. Lika många procent anger att andra aktörer utvecklat applikationer baserade på e-tjänster, offentlig data eller information som kommunen tillhandahåller.
- 41 procent av kommunerna anger att de i mycket hög eller hög grad har anpassat sin webbplats enligt standarder för tillgänglighet för webben, exempelvis Vägledning för 24-timmarswebben samt WCAG 2.0.

Informationssäkerhet

- 56 procent av kommunerna har utsett ansvariga för ledning och samordning av informationssäkerhetsarbetet. Lika stor andel av kommunerna har tagit fram en informationssäkerhetspolicy som styr arbetet med informationssäkerhet.
- Många kommuner saknar metoder för identifiering och autentisering av såväl företag/privata utförare som privatpersoner.

Inledning

Denna rapport ger en överblick av kommunernas arbete med e-förvaltning och e-tjänster samt informationssäkerhet och tillgänglighet. Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Med e-tjänst avses en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt, ofta via kommunens webbplats eller som en mobilapplikation (app). En e-tjänst kan till exempel erbjuda information direkt på webbplatsen, vara en del av en ärendehanteringsprocess och ibland kräva inloggning. Med e-tjänst avses inte nedladdningsbara blanketter eller formulär som skrivs ut och sparas på datorn för att skickas in separat via brev eller e-post. Som e-tjänst avses inte heller länk på webbplatsen till e-postprogram.

Rapporten baseras på en enkätstudie som genomfördes bland Sveriges kommuner under senare delen av våren och sommaren 2011. Enkäten riktades till ansvariga för e-förvaltningsfrågor inom kommunerna.

Om rapporten

Analysen av enkäten beskrivs i denna rapport och dess bilagor. Resultaten har även, där det är möjligt, jämförts med SKL:s tidigare undersökningar för att påvisa eventuella trender eller förändringar.

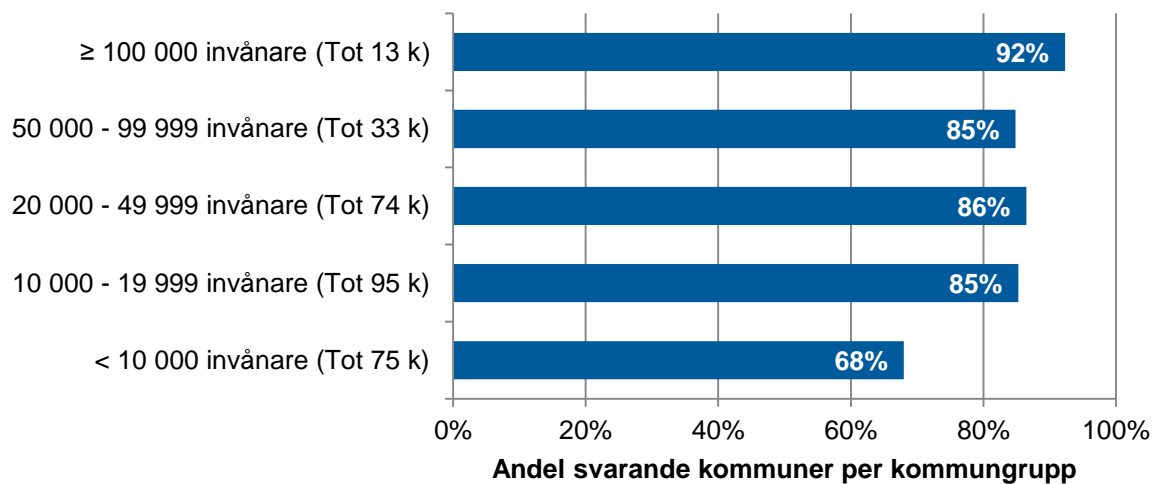
En storleksindelning har valts baserat på antalet invånare i kommunerna för att ge möjlighet att påvisa trender mellan mindre och större kommuner. Följande indelning har använts:

- < 10 000 invånare
- 10 000 – 19 999 invånare
- 20 000 – 49 999 invånare
- 50 000 – 99 999 invånare
- ≥ 100 000 invånare

Svarsfrekvens

Enkäten skickades till samtliga av landets 290 kommuner. Av dessa besvarade 236 kommuner en eller flera frågor. Svarsfrekvensen från kommunerna uppgår därmed till 81 procent. Samtliga kommunstorlekar enligt ovan nämnda indelning finns representerade. Andelen svarande inom respektive storleksgrupp illustreras i Figur 1 nedan.

Andel svarande kommuner per kommungrupp



Figur 1. Andel svarande kommuner per kommungrupp

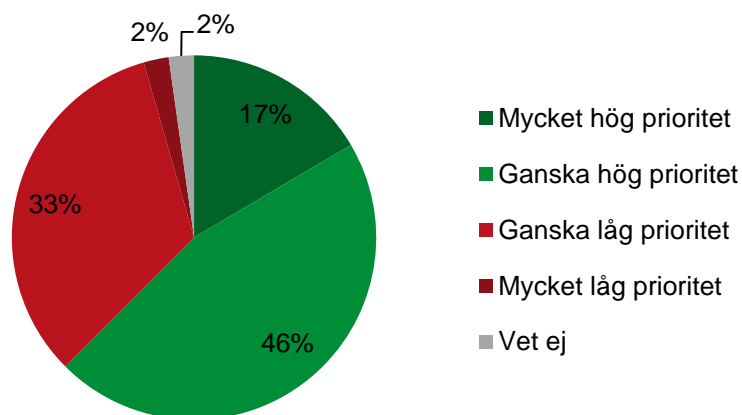
Resultat

Strategi för och prioritering av arbete med e-förvaltning

Prioritering av arbetet med att utveckla e-förvaltning

Utveckling av e-förvaltning har hög prioritet i landets kommuner. I figur 2 illustreras att 63 procent av respondenterna anger att arbetet med att utveckla e-förvaltning har mycket hög eller ganska hög prioritet. 35 procent anger att arbetet med att utveckla e-förvaltning har ganska låg eller mycket låg prioritet.

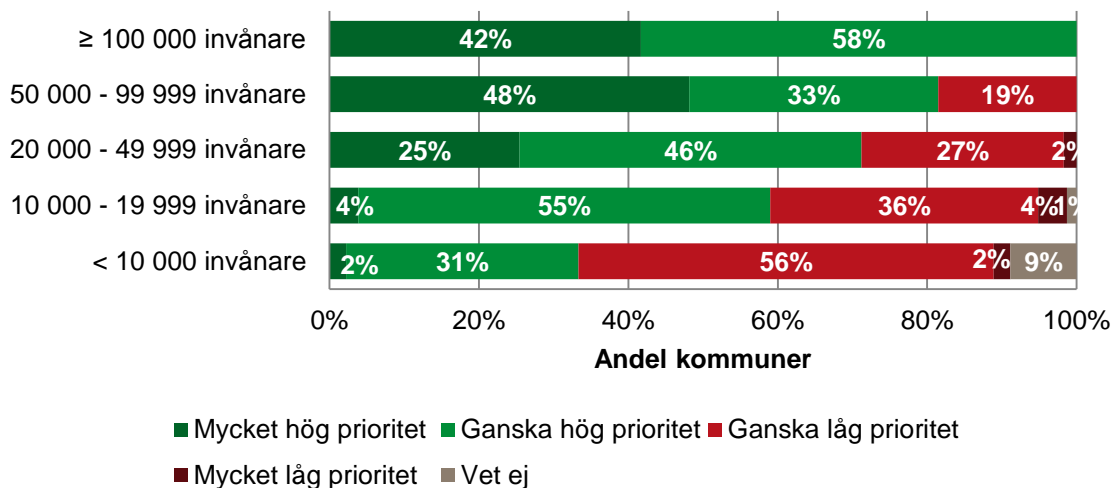
Kommunernas prioritering av arbetet med att utveckla e-förvaltning



Figur 2. Prioritering av arbetet med att utveckla e-förvaltning
(Antal svarande: 221 kommuner)

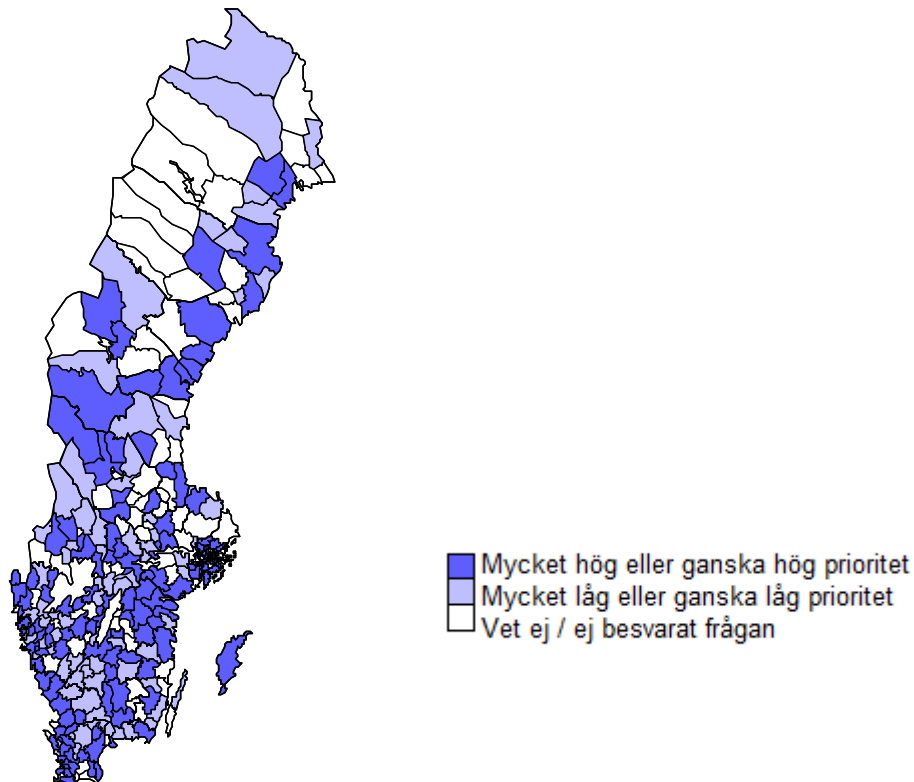
Prioriteringsgraden minskar med kommunstorleken. Sambandet mellan prioriteringsgrad och kommunstorlek illustreras i Figur 3.

Andel kommuner som prioriterar arbetet med att utveckla e-förvaltning



Figur 3. Andel kommuner som prioriterar arbetet med att utveckla e-förvaltning i relation till kommunstorlek (Antal svarande: 221 kommuner)

I Figur 54 nedan illustreras hur kommuner som prioriterar arbetet i hög eller låg utsträckning fördelas över landet.

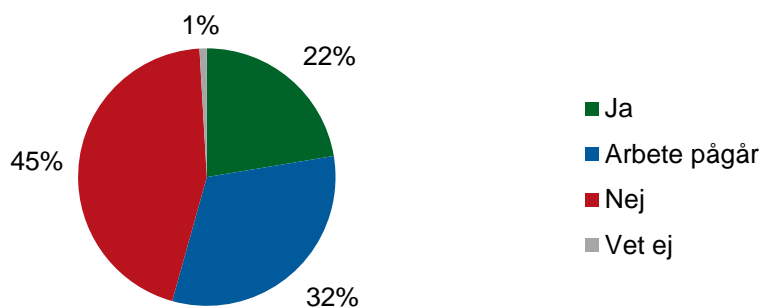


Figur 4. Kommunernas prioritering av arbetet med e-förvaltning (Antal svarande: 221 kommuner)

Strategi för utvecklingen av e-förvaltning

Förekomsten av strategier för utvecklingen av e-förvaltning är låg bland kommunerna och endast 22 procent av respondenterna uppger att de har en strategi för e-förvaltning. Ingen ökning har skett av den andel kommuner som har strategier för e-förvaltning jämfört med den mätning som gjordes 2009. Andelen kommuner där arbete pågår med att utveckla strategier för e-förvaltning har ökat jämfört med 2009 års enkät. Då hade 20 procent ett pågående arbete med att ta fram en strategi, vilket kan jämföras med 32 procent 2011. Strategier är vanligare bland de kommuner som prioriterar arbetet med e-förvaltning högt.

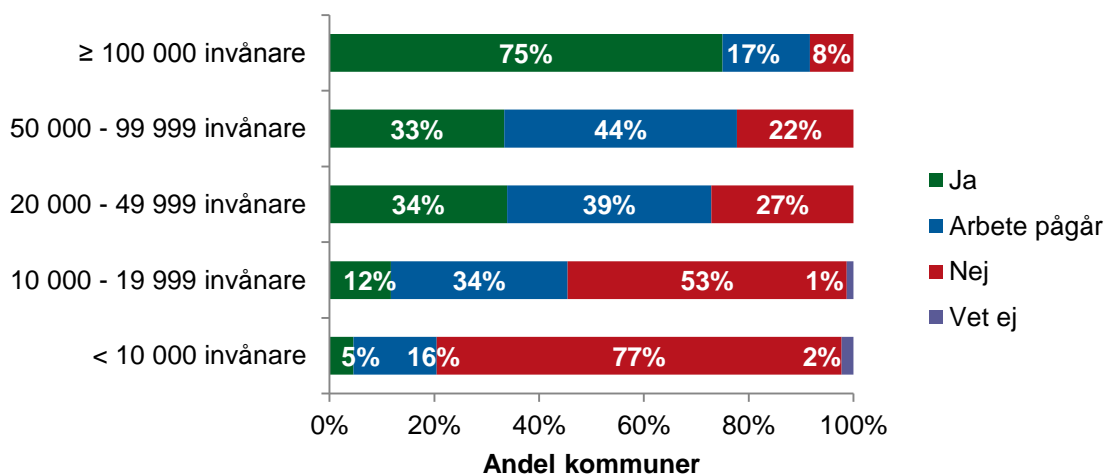
Andel kommuner med strategier för utveckling av e-förvaltning



Figur 6. Andel kommuner med strategier för utveckling av e-förvaltning
(Antal svarande: 219 kommuner)

Strategier för arbetet med att utveckla e-förvaltning är vanligt förekommande bland kommuner med över 100 000 invånare. I kommuner med mindre än 20 000 invånare saknas strategier för e-förvaltning hos en stor andel av respondenterna.

Andel kommuner med strategier i relation till kommunstorlek

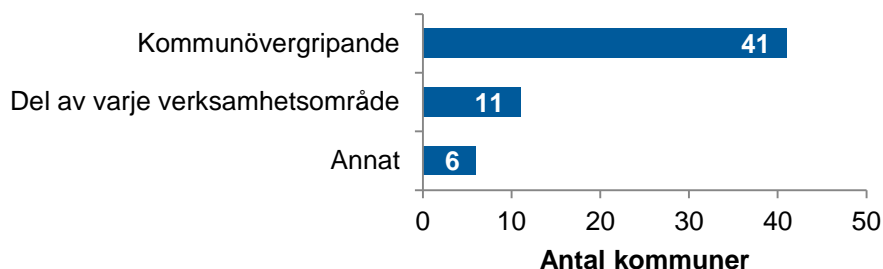


Figur 7. Andel kommuner med strategier i relation till kommunstorlek
(Antal svarande: 219 kommuner)

Typ av strategi för utveckling av e-förvaltning

Av de 49 kommuner som angett att de har en strategi för e-förvaltning uppger 41 kommuner att de har en kommunövergripande sådan. Respondenterna har haft möjlighet att ange flera alternativ på frågan. Av de 41 kommuner som uppger att de har en kommunövergripande strategi kombinerar 7 av kommunerna detta med strategier för varje verksamhetsområde.

Typ av strategi för utveckling av e-förvaltning



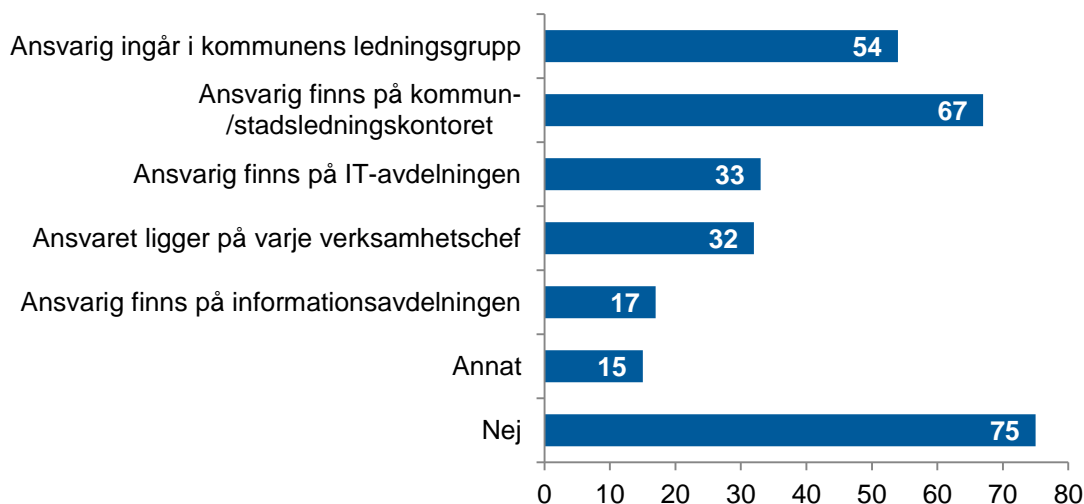
Figur 8. Typ av strategi för utveckling e-förvaltning
(Antal svarande: 49 kommuner)

Bland fritextsvaren återfinns exempel på kommuner som skapat verksamhetsspecifika handlingsplaner med den kommunövergripande strategin som grund.

Ansvarig för arbetet med att utveckla e-förvaltning

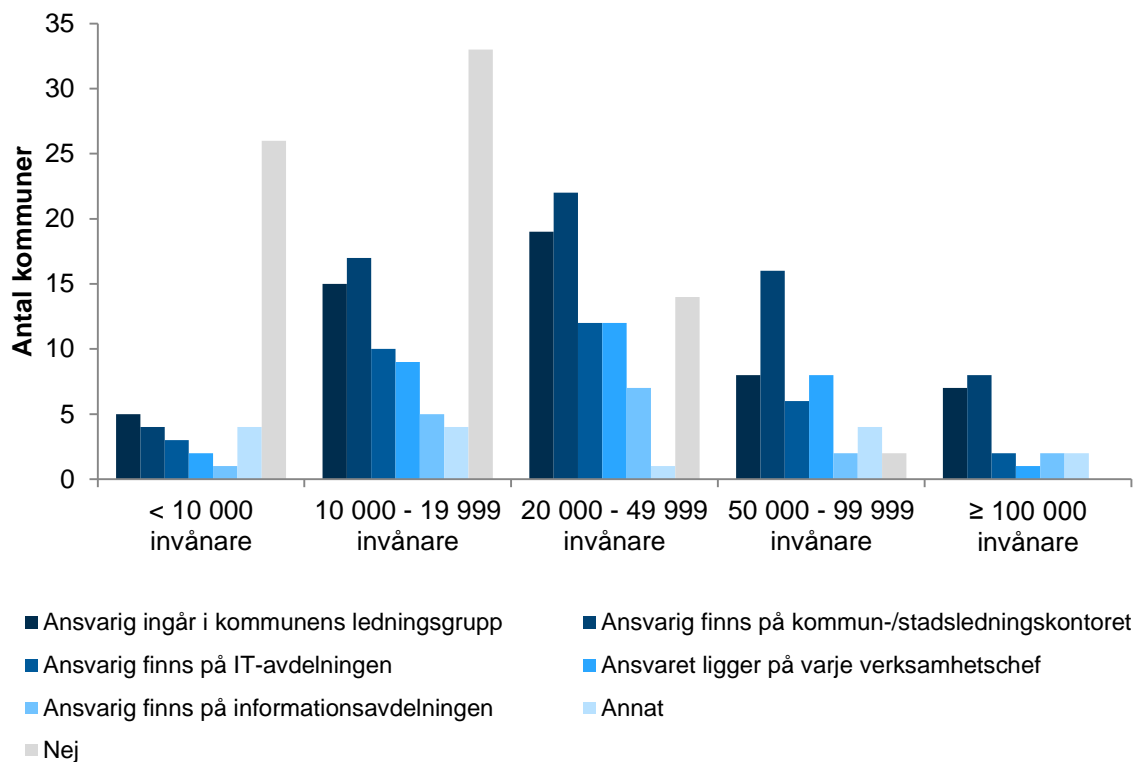
Av de 216 kommuner som besvarat frågan har 65 procent utsett ansvariga för arbetet med att utveckla e-förvaltning. Kommunerna har kunnat uppge flera alternativ på frågan över var ansvariga återfinns. Hos 67 kommuner återfinns ansvarig på kommun- och stadsledningskontoret. I 54 kommuner ingår ansvarig i kommunens ledningsgrupp. I 32 kommuner ingår ansvarig i kommunens IT-avdelning. I 17 kommuner ingår ansvarig i kommunens informationsavdelning. I 15 kommuner ingår ansvarig i kommunens andra avdelningar. I 75 kommuner ingår ingen ansvarig i någon av de nämnda avdelningarna.

Fördelning av ansvar för arbetet med att utveckla e-förvaltning



Figur 9. Fördelning av ansvaret för arbetet med att utveckla e-förvaltning
(Antal svarande: 216 kommuner)

Andelen kommuner som utsett ansvarig för e-förvaltningen är högre i de större kommunerna än i de mindre kommunerna. Samtliga kommuner med över 100 000 invånare har utsett ansvariga för utvecklingen av e-förvaltning. I kommuner med mindre än 10 000 invånare har 42 % utsett ansvariga. I figur 10 illustreras hur ansvaret fördelar sig i de olika storleksgrupperna. Då kommunerna haft möjlighet att ange flera svar på frågan illustreras diagrammet endast i antal kommuner, ej andelar.

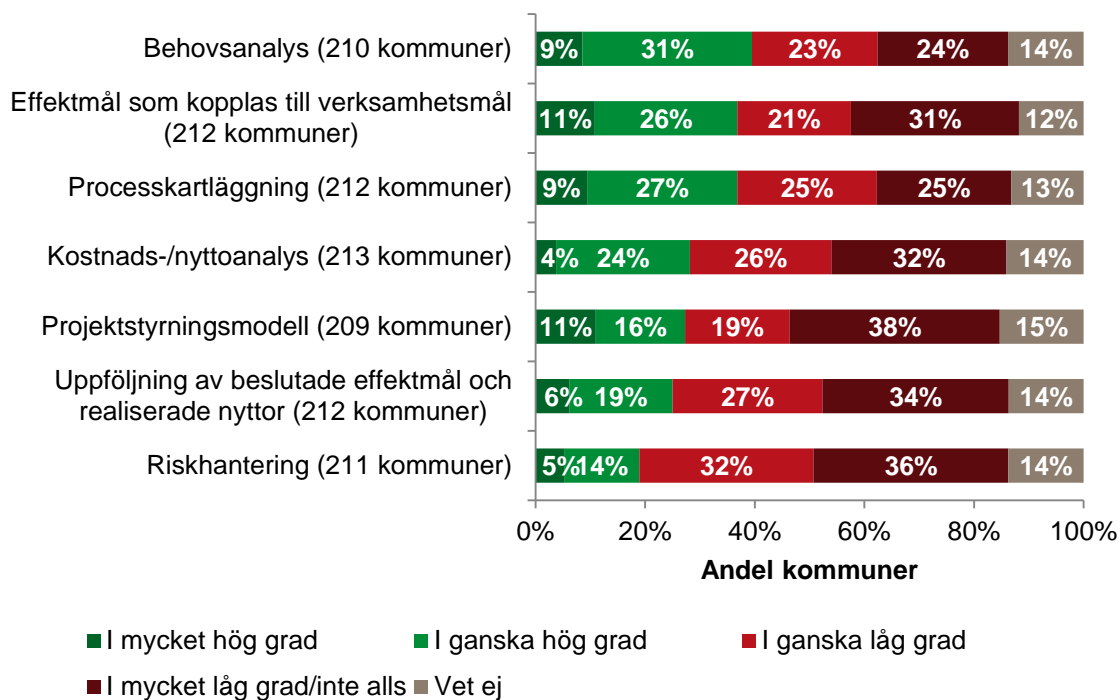


Figur 10. Fördelning av ansvarig för e-förvaltning per kommunstorlek
Antal svarande: (216 kommuner)

Verktyg för utveckling av e-förvaltning

Behovsanalys är det vanligast förekommande verktyget vid utveckling av e-förvaltning och används av 40 procent av kommunerna. Därefter följer processkartläggning samt effektmål som kopplas till verksamhetsmål som båda används av 37 procent av kommunerna. Riskhantering används i lägst utsträckning.

Andel kommuner som använder verktyg för utveckling av e-förvaltning



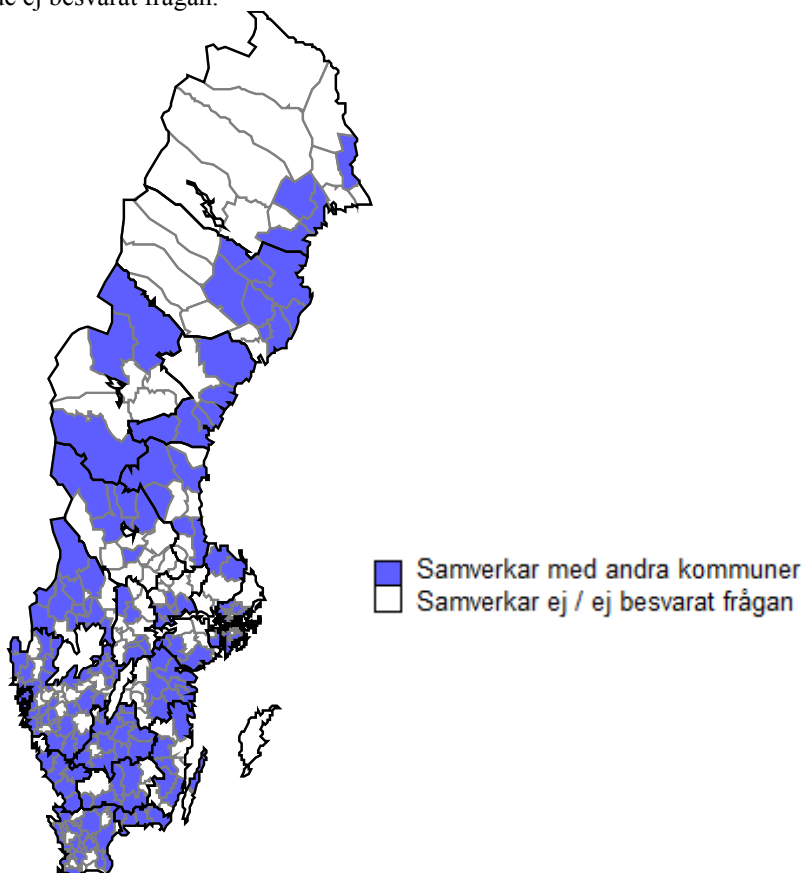
Figur 11. Andel kommuner som använder verktyg för utveckling av e-förvaltning

Användningen av behovsanalys, effektmål som kopplas till verksamhetsmål samt processkartläggning är vanligast förekommande i större kommuner och användningsgraden minskar med kommunstorleken.

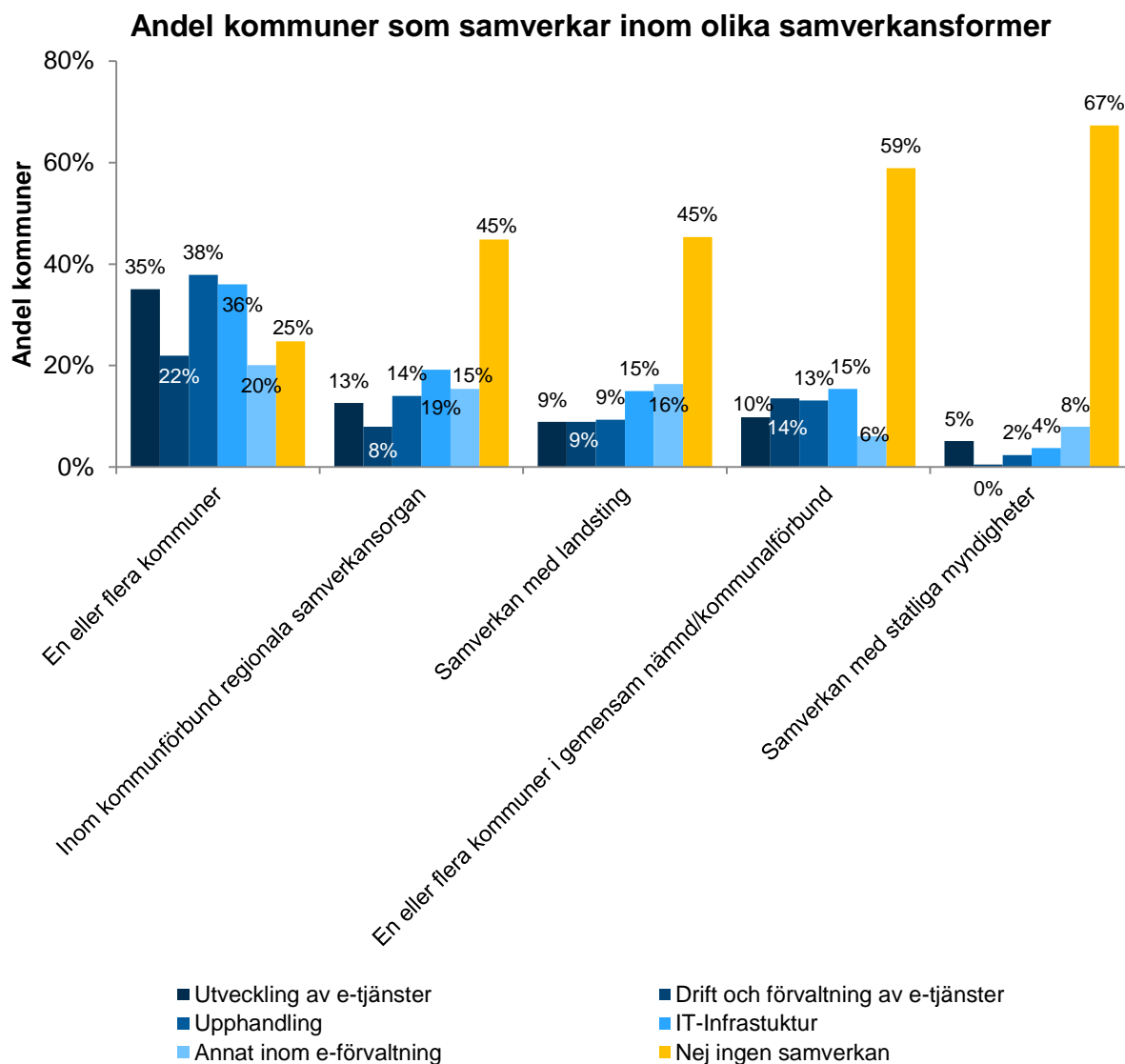
Samverkan kring e-förvaltningsfrågor

Av de 214 kommuner som besvarat frågan angående samverkan uppger 75 procent att de samverkar med eller en flera andra kommuner. 55 procent av kommunerna samverkar inom kommunförbund/regionala samverkansorgan och lika stor andel anger att de samverkar med landsting. Samverkan med statliga myndigheter uppges vara ovanligt och endast 33 procent av kommunerna uppger att de samverkar med statliga myndigheter.

I kartan nedan blåmarkeras de kommuner som uppgett att de samverkar med andra kommuner i någon form. Vita områden indikerar kommuner som uppgett att de inte samverkar, alternativt att de ej besvarat frågan.

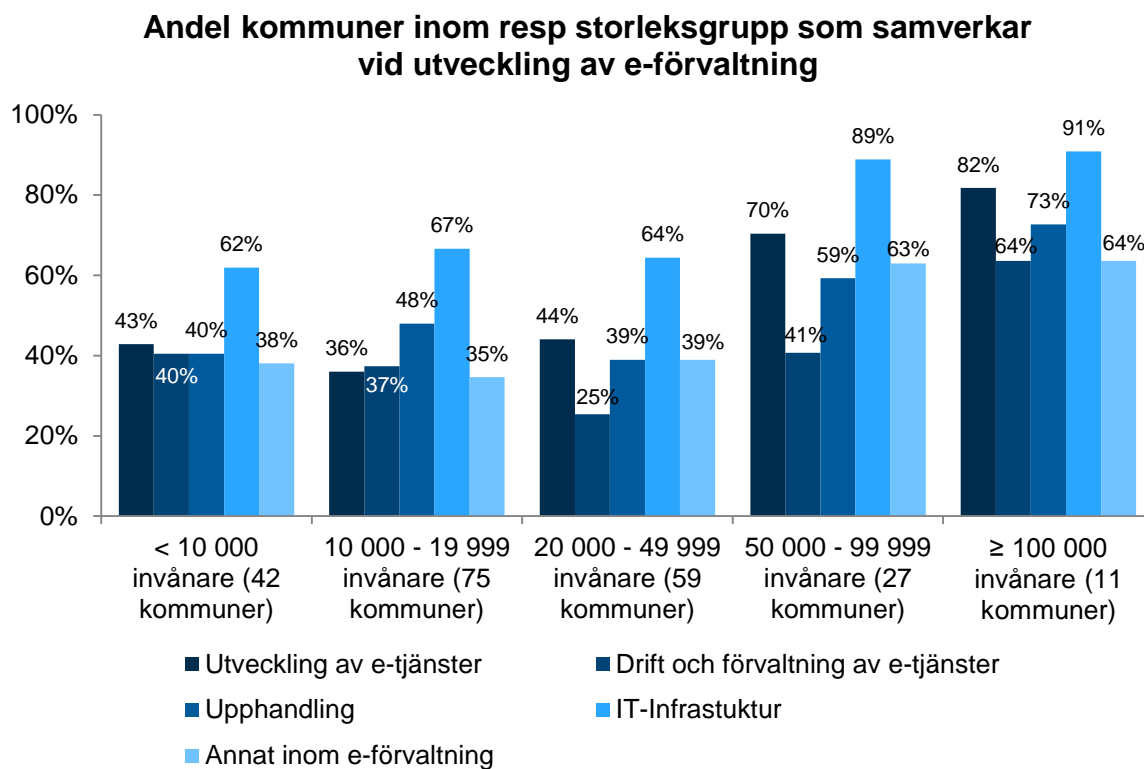


Figur 12. Geografisk fördelning av kommuner som samverkar med andra kommuner, i kommunförbund och regionala samverkansorgan eller gemensam nämnd/kommunalförbund



Figur 13. Andel kommuner som samverkar inom olika samverkansformer
(Antal svarande: 214 kommuner)

Figur 14 illustrerar hur stor andel av kommunerna inom varje storleksgrupp som uppger att de samverkar inom de olika samverkansområdena.



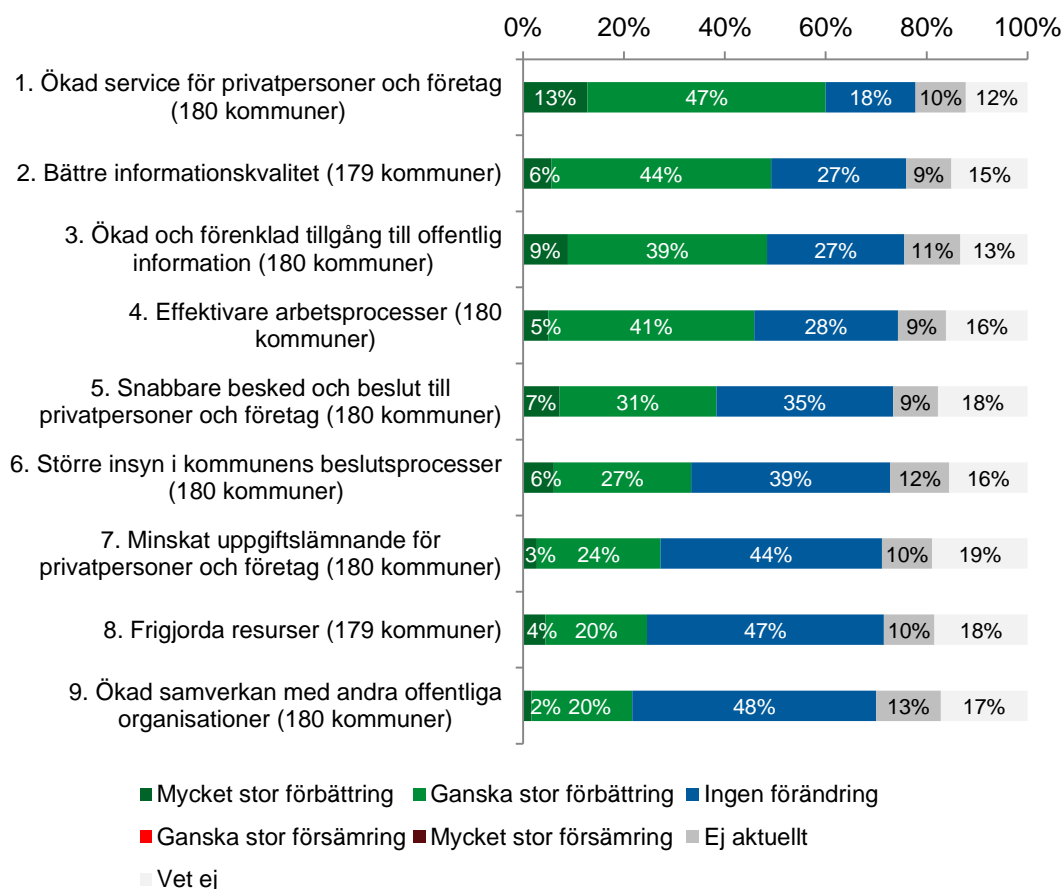
Figur 14. Andel kommuner inom respektive storleksgrupp som samverkar inom utveckling av e-tjänster inom någon form (Antal svarande: 214 kommuner)

Effekter av och hinder för arbetet med e-förvaltning

Effekter av arbetet med utveckling av e-förvaltning

Ökad service för privatpersoner och företag lyfts fram som den främsta effekten kommunernas hittillsvarande arbete med e-förvaltning och anges av 60 procent av kommunerna. Dessutom anger hälften av kommunerna att arbetet har lett till bättre informationskvalitet, samt ökad och förenklad tillgång till offentlig information. Endast en mindre andel av respondenterna uppger att de sett effekter av frigjorda resurser eller ökad samverkan med andra offentliga organisationer. Ingen av kommunerna har angivit att deras hittillsvarande arbete inneburit försämringar i någon form.

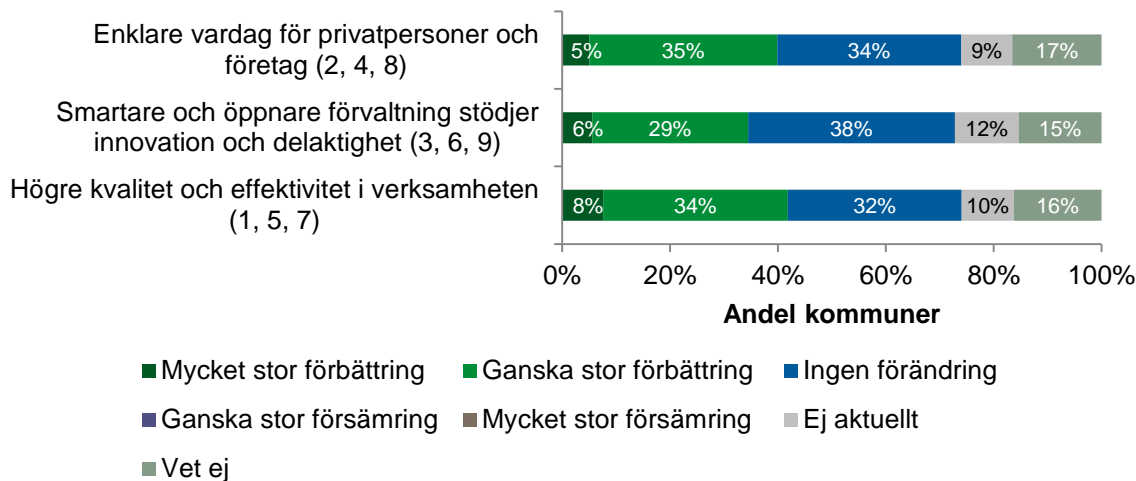
Andel kommuner som upplevt effekter av arbetet med e-förvaltning



Figur 15. Andel kommuner som upplevt effekter av arbetet med e-förvaltning

I SKL:s strategi för e-samhället beskrivs tre övergripande mål. I figur 15 har indikatorerna för vilka effekter kommunerna upplevt relaterats till de tre övergripande målen. För målen Enklare vardag för privatpersoner och företag samt Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten har över 40 procent av kommunerna upplevt förbättringar.

Andel kommuner som upplevt förbättringar av arbetet med e-förvaltning relaterat till SKL:s mål för eSamhället

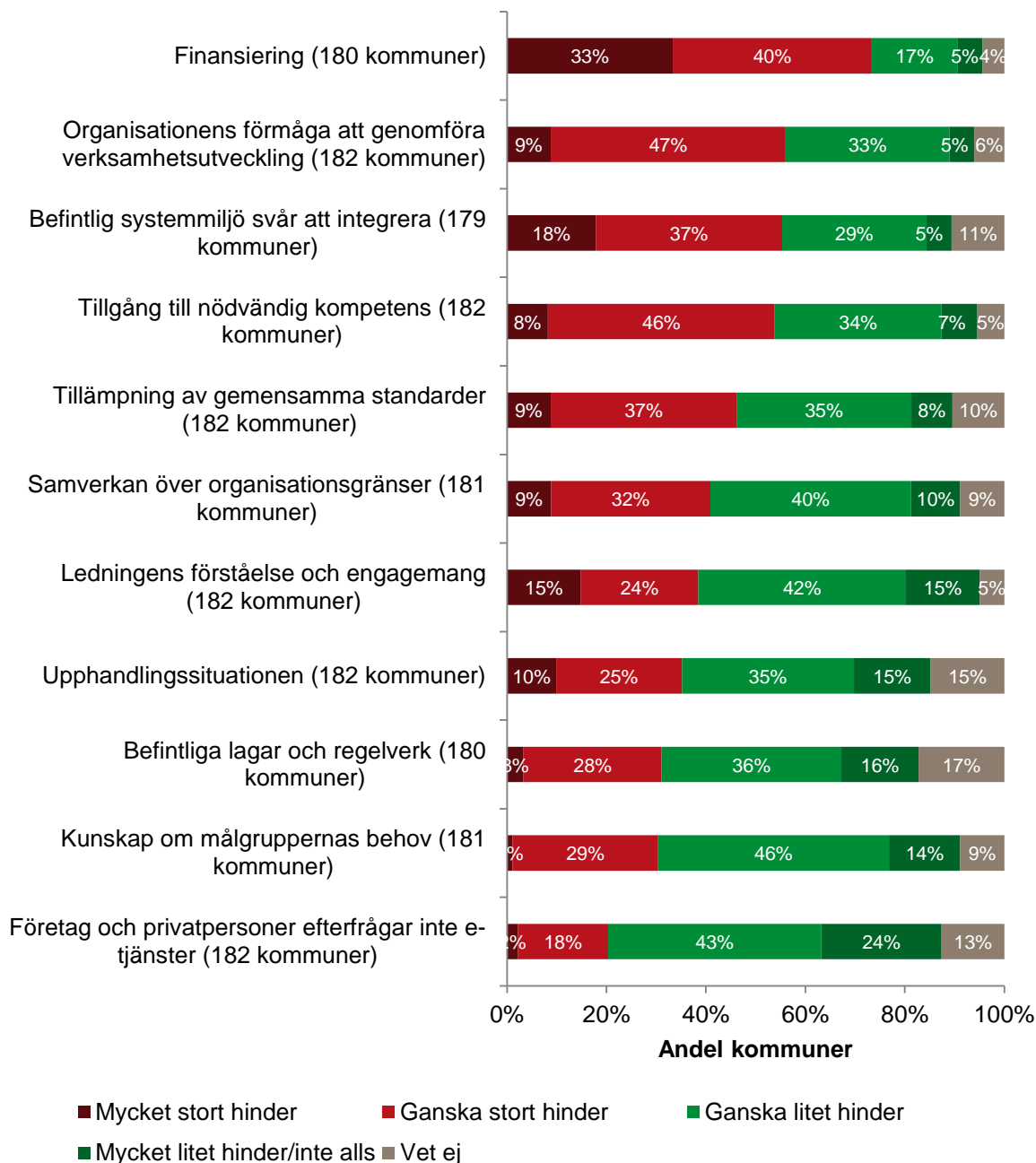


Figur 16. Andel kommuner som upplevt förbättringar av arbetet med e-förvaltning relaterat till SKL:s övergripande mål för eSamhället

Hinder för arbetet med utveckling av e-förvaltning

Kommunerna lyfter fram finansiering som det största hindret i utvecklingen av e-förvaltning. 73 procent av kommunerna anger att finansiering är ett mycket stort eller ganska stort hinder. Organisationens förmåga att genomföra verksamhetsutveckling och tillgång till nödvändig kompetens upplevs också som stora hinder. Kommunerna anser även att deras befintliga systemmiljö är svår att integrera.

Andel kommuner som upplevt hinder för e-förvaltningsutvecklingen



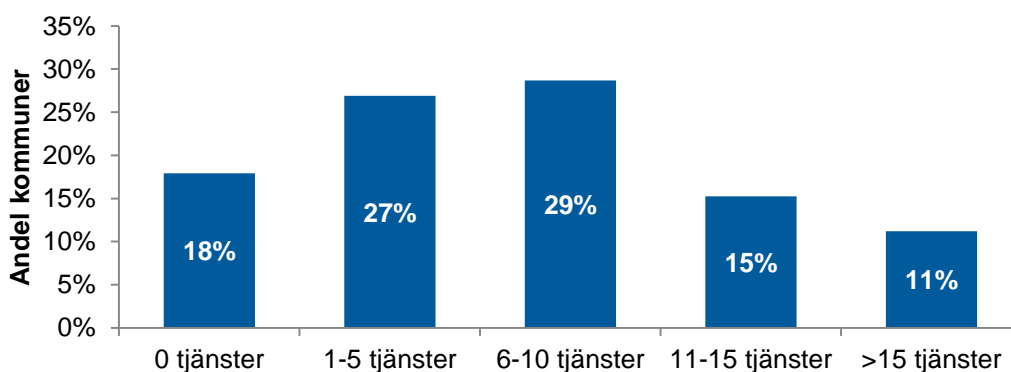
Figur 17. Andel kommuner som upplevt hinder för e-förvaltningsutvecklingen

E-tjänster till privatpersoner och företag

I enkäten gavs kommunerna möjlighet att markera huruvida de tillhandahåller någon/några av 38 på förhand utvalda e-tjänster. Med e-tjänst avses en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt ofta via kommunens webbplats, ibland som en mobilapplikation (app). En e-tjänst kan till exempel erbjuda information direkt på webbplatsen, vara en del av en ärendehanteringsprocess och ibland kräva inloggning. Med e-tjänst avses inte nedladdningsbara blanketter eller formulär som skrivs ut och sparas på datorn för att skickas in separat via brev eller e-post. Som e-tjänst avses inte heller länk på webbplatsen till e-postprogram.

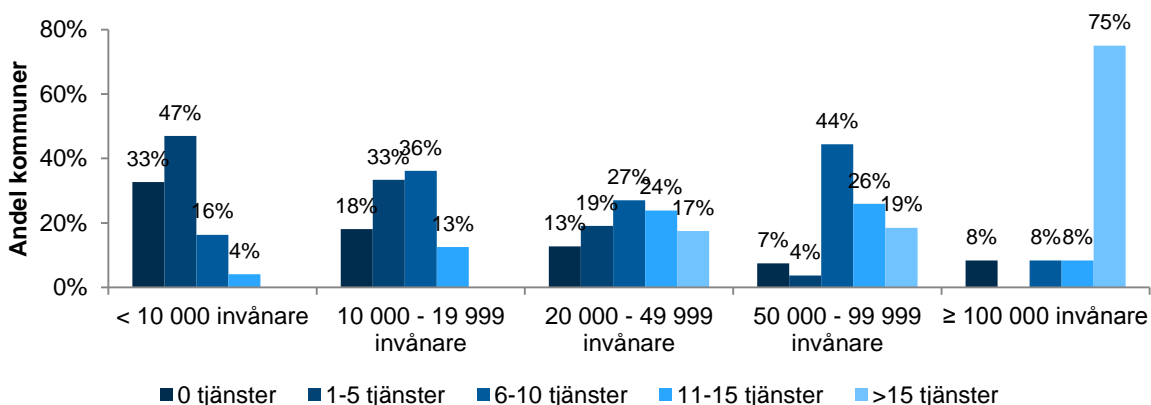
82 procent av de 223 svarande kommunerna uppger att tillhandahåller någon av de 38 e-tjänster som enkäten frågar om. 18 procent av kommunerna uppger att de inte tillhandahåller några av de 38 utvalda e-tjänsterna.

Andelen kommuner som tillhandahåller ett antal av de 38 fördefinierade e-tjänster



Figur 18. Andelen kommuner som tillhandahåller ett antal av de 38 fördefinierade tjänster (Antal svarande: 223 kommuner)

Andelen kommuner som tillhandahåller ett antal av de 38 e-tjänsterna fördelat på kommunstorlek



Figur 19. Andelen kommuner som tillhandahåller ett antal av de fördefinierade 38 e-tjänsterna fördelat på kommunstorlek (Antal svarande: 223 kommuner)

Av de 223 kommuner som besvarat frågan om e-tjänster uppger 66 procent av respondenterna att de har e-tjänster för att boka och låna om böcker. 52 procent erbjuder en e-tjänst för att ansöka om gymnasieprogram och 46 procent har e-tjänster för att ansöka om förskola. Nedan listas de e-tjänster som över 20 procent av kommunerna uppger att de erbjuder privatpersoner och företag.



Figur 20. E-tjänster som fler än 20 procent av kommunerna tillhandahåller (Antal svarande: 223 kommuner)

Utöver de 38 på förhand utvalda alternativ har kommunerna angivit att de tillhandahåller flertalet andra e-tjänster. Som exempel kan avläsning av vattenmätare, ansökan och förnyelse av boendeparkering samt ansökan om installation av bergvärme och bergvärmepumpar nämnas.

Integrationer med verksamhetssystem

I bilaga 3 illustreras i hur hög utsträckning de 38 utvalda e-tjänsterna är integrerade med bakomliggande verksamhetssystem eller del av verksamhetssystem. För vissa e-tjänster kan vi se en hög integrationsnivå. Det rör sig ofta om tjänster för att följa en handläggningsprocess, men även inom vissa typer ansökningstjänster. Ansökan om skolbarnomsorg och e-tjänster för att följa handläggningsprocesser för bygglov respektive äldreomsorg är exempel på e-tjänster som i hög grad är integrerade med verksamhetssystem.

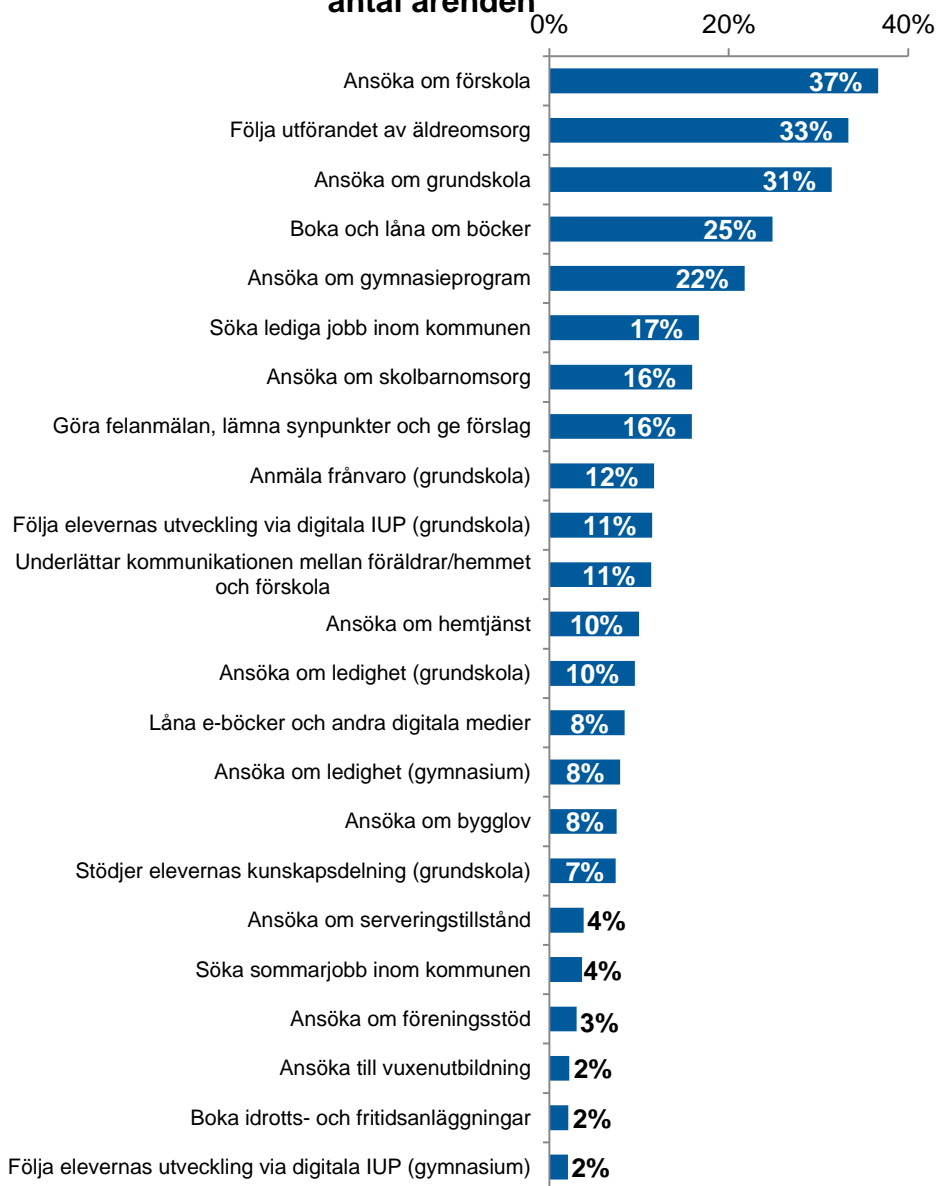
Betaltjänster

7 procent av kommunerna har någon form av betaltjänst kopplat till någon e-tjänst.

Flest antal ärenden

I enkäten gavs kommunerna möjlighet att markera upp till tre e-tjänster som de anser genererar flest ärenden. I diagrammet nedan illustreras hur stor andel kommuner som upplever att e-tjänsten genererar flest antal ärenden i relation till hur många som uppgav att de hade e-tjänsten. 37 procent av de 102 kommuner som har en e-tjänst för att ansöka om förskola uppger att just den e-tjänsten genererar flest antal ärenden till kommunen. Därefter följer e-tjänst för att följa utförandet av äldreomsorg samt e-tjänst för att ansöka om grundskola.

Andel kommuner som anger att e-tjänsten gererast flest antal ärenden

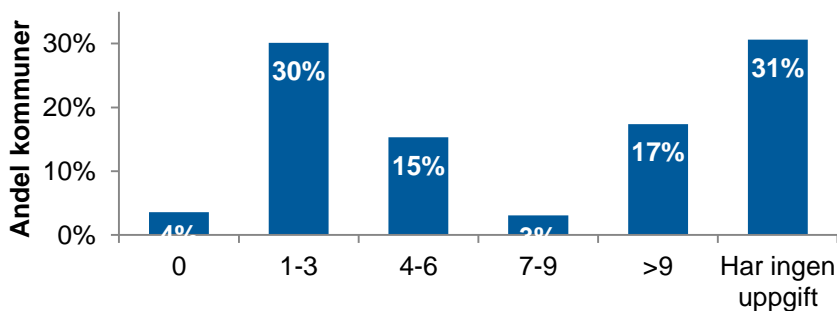


Figur 21. Andel kommuner som anger att e-tjänsten genererar flest antal (urval: användningsgrad > 0 hos de fördefinierade 38 tjänsterna)

Planerade e-tjänster

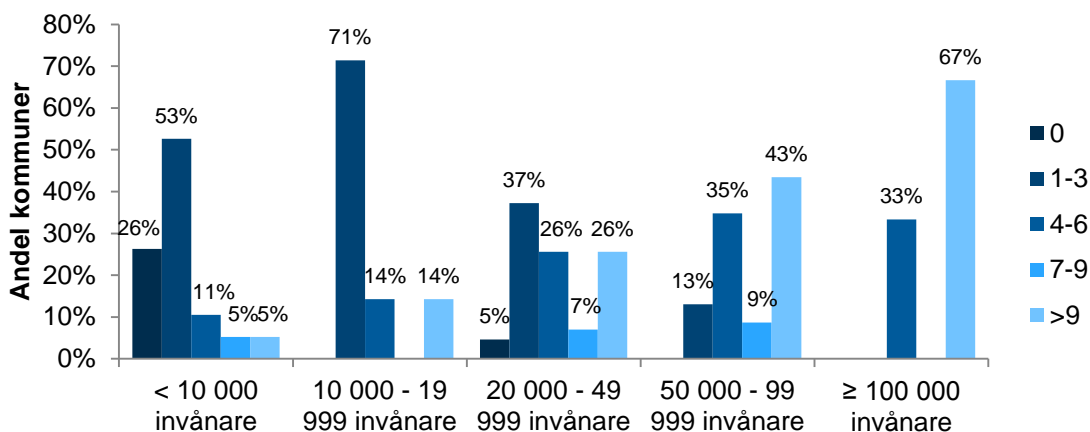
Flera kommuner planerar att driftsätta nya e-tjänster under 2012. 30 procent av kommunerna avser att driftsätta mellan 1 och 3 e-tjänster. 17 procent planerar att driftsätta över nio nya e-tjänster.

Andel kommuner som planerar att driftsätta e-tjänster under 2012



Figur 22. Andel kommuner som planerar att driftsätta e-tjänster under 2012
(Antal svarande: 196 kommuner)

Andel kommuner per kommunstorlek som planerar att driftsätta e-tjänster under 2012



Figur 23. Andelen kommuner som planerar att driftsätta e-tjänster under 2012
(Antalet svarande: 136 kommuner)

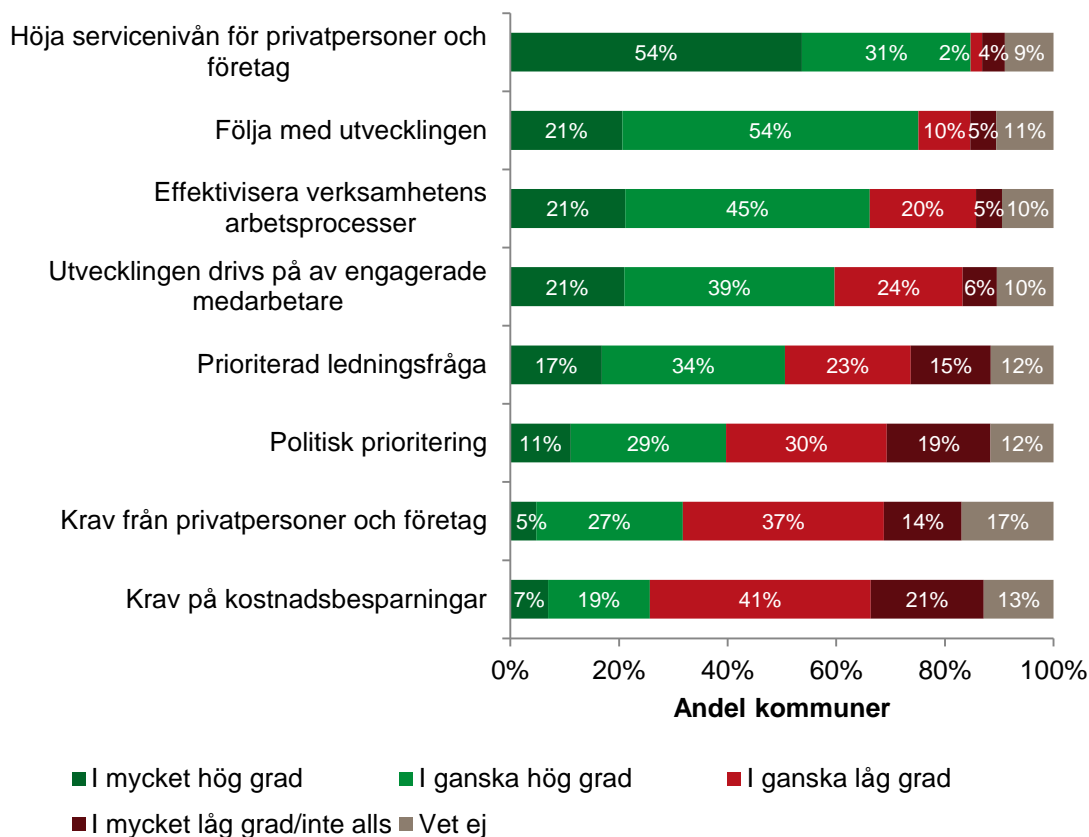
Drivkrafter till att utveckla e-tjänster

Höjd servicenivå för privatpersoner och företag är den främsta drivkraften till att införa e-tjänster. Kommunerna uppger även att följa med i utvecklingen är en stor drivkraft för att utveckla e-tjänster.

Utvecklingen av e-tjänster drivs i högre grad av engagerade medarbetare, än att vara en politisk prioritering eller en prioriterad ledningsfråga.

Få kommuner upplever krav från privatpersoner och företag samt krav på kostnadsbesparingar som drivkrafter för att införa e-tjänster.

Drivkrafter till att utveckla e-tjänster



Figur 24. Andel kommuner som upplever drivkrafter till att utveckla e-tjänster

Bland fritextsvaren hos de kommuner som angivit övrigt som svarsalternativ återfinns exempel där lagstiftning, exempelvis den nya skollagen, utgör en drivkraft.

Öppenhet, innovation och tillgänglighet

Mobilapplikationer

13 procent av 193 svarande kommuner anger att de tillhandahåller mobilapplikationer. 13 procent av 190 svarande kommuner anger att andra aktörer utvecklat applikationer baserade på e-tjänster, offentlig data eller information som kommunen tillhandahåller.

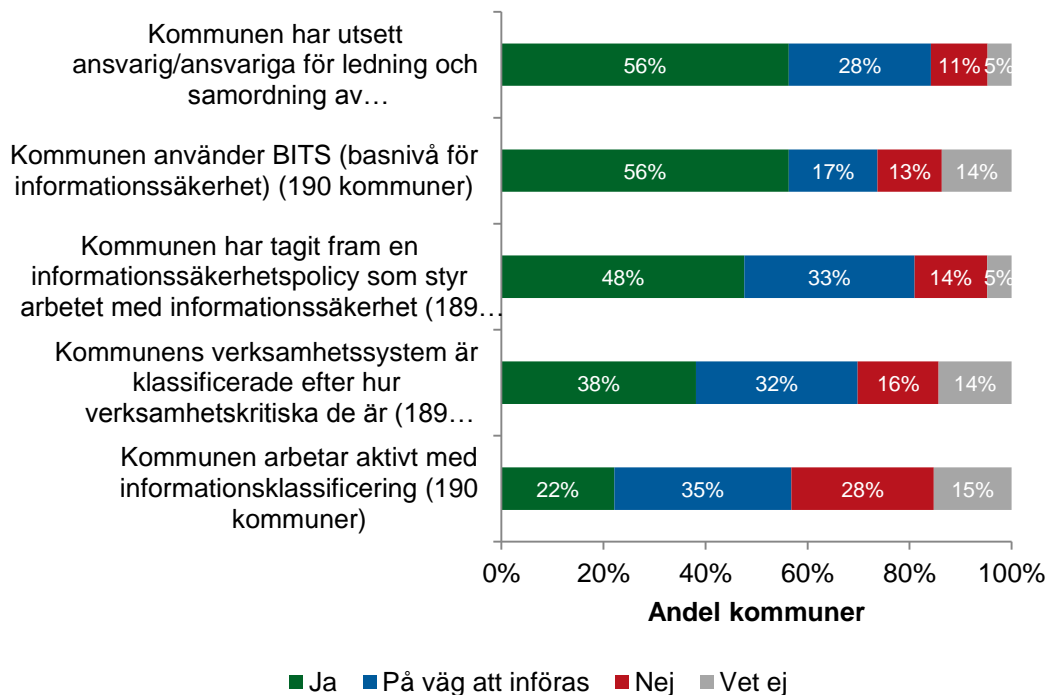
Tillgänglighet

41 procent av 180 svarande kommuner uppger att de i mycket hög eller ganska hög grad har anpassat sin webbplats enligt standarder för tillgänglighet för webben, exempelvis Vägledning för 24-timmarswebben samt WCAG 2.0.

Informationssäkerhet

56 procent av 190 svarande kommuner uppger att de använder BITS (basnivå för informationssäkerhet). Lika många kommuner uppger att de utsett ansvariga för ledning och samordning av informationssäkerhetsarbetet. 22 procent av kommunerna 190 svarande kommuner uppger att de arbetar aktivt med informationsklassificering. Resultaten kan tolkas såsom att kommunerna har infört modeller och utsett ansvar, men har inte implementerat ett aktivt arbete med informationsklassificering.

Andel kommuner som arbetar med informationssäkerhet

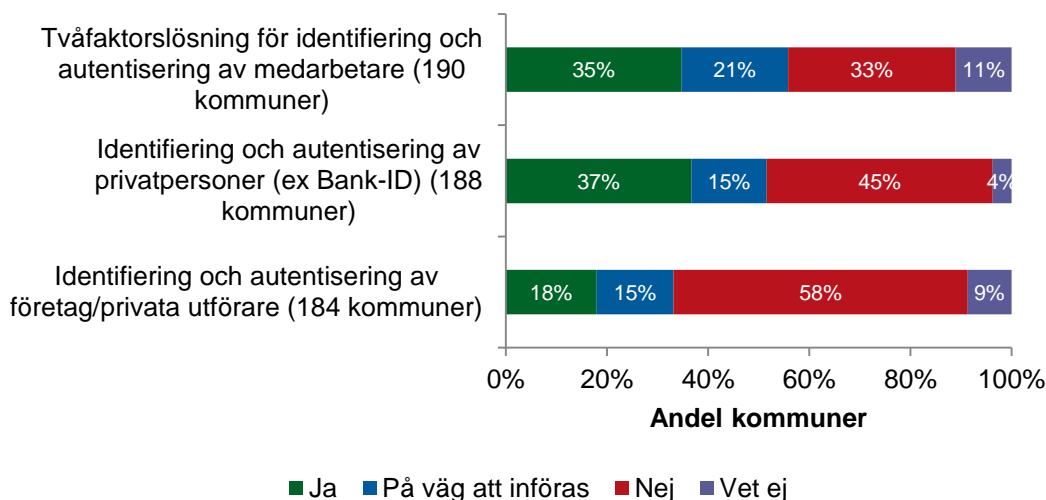


Figur 25. Andel kommuner som arbetar med informationssäkerhet

Identitetshantering

Många kommuner saknar metoder för elektronisk identifiering och autentisering av såväl företag/privata utförare som privatpersoner. 36 procent av kommunerna anger att de har en metod för identifiering och autentisering av privatpersoner (exempelvis Bank-ID). 35 procent anger att de har en tvåfaktorslösning för identifiering och autentisering av medarbetare. 18 procent av kommunerna uppger sig ha en metod för identifiering och autentisering av företag och privata utförare.

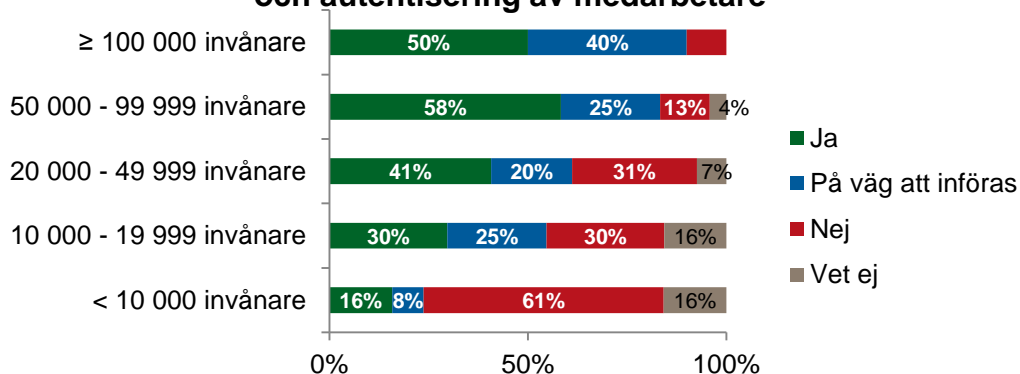
Andel kommuner med metoder för elektronisk identifiering och autentisering



Figur 26. Andelen kommuner med metoder för elektronisk identifiering och autentisering

Förekomsten av tvåfaktorslösningar för identifiering och autentisering av medarbetare är störst i kommuner med fler än 50 000 invånare.

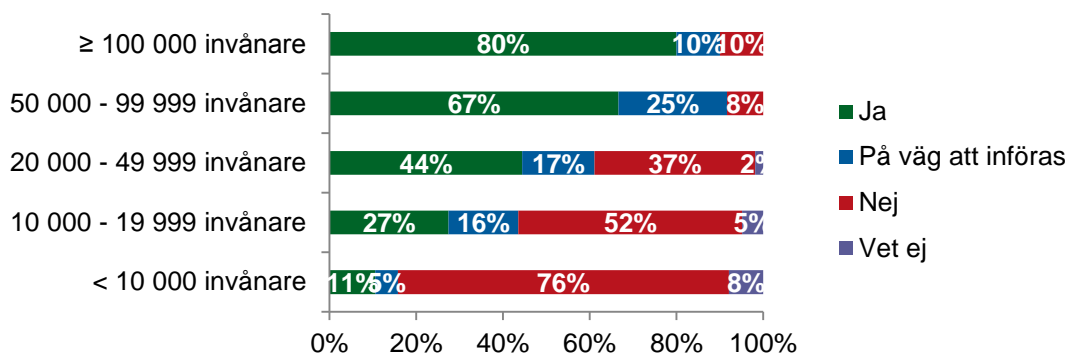
Förekomsten av tvåfaktorslösningar för identifiering och autentisering av medarbetare



Figur 27. Förekomsten av tvåfaktorslösningar för identifiering och autentisering av medarbetare (per kommunstorlek) (Antal svarande: 190 kommuner)

Lösningar för identifiering och autentisering av medborgare, exempelvis Bank-ID, är vanligt förekommande i de större kommunerna. Hos kommuner med över 100 000 invånare har 80 procent av 188 svarande uppgivit att de har lösningar för att identifiera och autentisera medborgare. Andelen kommuner som har dessa identifieringslösningar minskar med kommunstorleken.

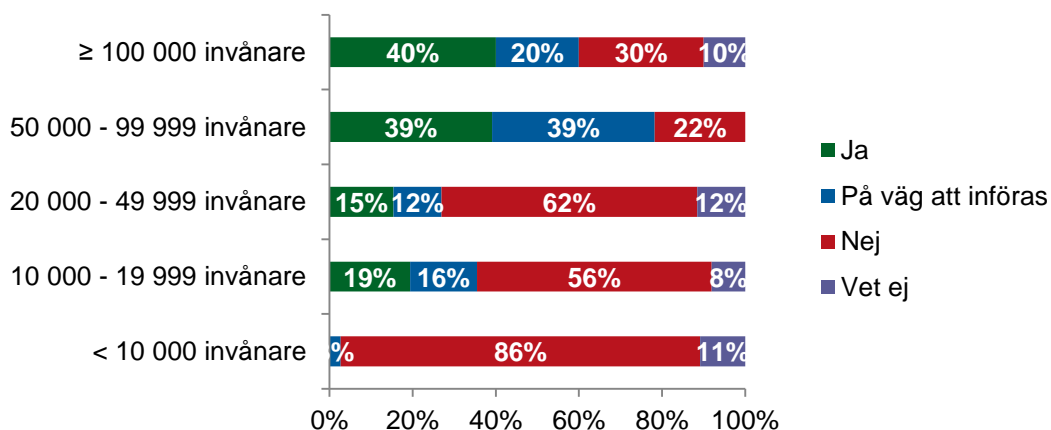
Förekomsten av lösningar för identifiering och autentisering av medborgare (ex. Bank-ID)



Figur 28. Andelen kommuner med lösningar för identifiering och autentisering av medborgare (ex. BankID) (Antal svarande: 188 kommuner)

Identifiering och autentisering av företag och privata utförare förekommer endast hos 1 av de 37 kommuner med mindre än 10 000 invånare. Lösningar är vanligare hos kommuner med fler än 50 000 invånare, där 40 procent av respondenterna uppger sig ha dem.

Förekomsten av lösningar för identifiering och autentisering av företag och privata utförare



Figur 29. Förekomsten av lösningar för identifiering och autentisering av företag och privata utförare (per kommunstorlek) (Antal svarande: 184 kommuner)

Bilaga 1. Kommuner som besvarat enkäten

| | | | | | |
|------------|---------------|--------------|---------------|----------------|--------------|
| Ånge | Gullspång | Kil | Mjölby | Stenungssund | Vaggeryd |
| Ale | Gällivare | Kinda | Mora | Stockholm | Valdemarsvik |
| Alingsås | Gävle | Kiruna | Motala | Storfors | Vallentuna |
| Alvesta | Göteborg | Klippan | Mullsjö | Strängnäs | Vara |
| Aneby | Götene | Kramfors | Munkedal | Strömstad | Varberg |
| Arboga | Habo | Kristianstad | Munkfors | Strömsund | Vaxholm |
| Arvika | Hagfors | Kristinehamn | Mölnadal | Sundbyberg | Vetlanda |
| Askersund | Hallsberg | Krokom | Nacka | Sundsvall | Vimmerby |
| Bengtstors | Hallstahammar | Kumla | Nora | Sunne | Vindeln |
| Berg | Halmstad | Kungsbacka | Norberg | Surahammar | Vingåker |
| Bjuv | Hammarö | Kungsör | Nordanstig | Svalöv | Vårgårda |
| Boden | Haninge | Kungälv | Norrköping | Svedala | Vänersborg |
| Bollebygd | Heby | Kävlinge | Norsjö | Svenljunga | Vännäs |
| Bollnäs | Hedemora | Köping | Nybro | Säter | Värnamo |
| Borgholm | Helsingborg | Laholm | Nykvarn | Sävsjö | Västervik |
| Borås | Herrljunga | Landskrona | Nyköping | Söderköping | Västerås |
| Botkyrka | Hjo | Laxå | Nynäshamn | Södertälje | Växjö |
| Bräcke | Huddinge | Leksand | Nässjö | Sölvesborg | Åmål |
| Burlöv | Hudiksvall | Lerum | Ockelbo | Tanum | Årjäng |
| Båstad | Hultsfred | Lessebo | Olofström | Tibro | Åstorp |
| Dals-Ed | Hylte | Lidingö | Orsa | Tidaholm | Åtvidaberg |
| Danderyd | Håbo | Lidköping | Orust | Tierp | Älmhult |
| Eda | Hällefors | Lilla Edet | Osby | Timrå | Älvdalen |
| Ekerö | Härjedalen | Lindesberg | Ovanåker | Tingsryd | Älvkarleby |
| Eksjö | Härnösand | Linköping | Oxelösund | Tjörn | Älvsbyn |
| Enköping | Härryda | Ljungby | Partille | Tomelilla | Ängelholm |
| Eslöv | Hässleholm | Ljusdals | Perstorp | Torsby | Ödeshög |
| Fagersta | Höganäs | Lomma | Piteå | Torsås | Örebro |
| Falkenberg | Högsby | Ludvika | Robertsfors | Tranemo | Örkelljunga |
| Falköping | Hörby | Luleå | Ronneby | Tranås | Örnsköldsvik |
| Filipstad | Höör | Lund | Rättvik | Trelleborg | Östersund |
| Finspång | Järfälla | Lycksele | Sala | Trollhättan | Österåker |
| Forshaga | Jönköping | Lysekil | Salem | Tyresö | Östhammar |
| Gagnef | Kalmar | Malmö | Sigtuna | Töreboda | Östra Göinge |
| Gislaved | Karlsborg | Malung-Sälen | Simrishamn | Uddevalla | Överkalix |
| Gotland | Karlshamn | Malå | Skellefteå | Umeå | Övertorneå |
| Gnesta | Karlskoga | Mariestad | Smedjebacken | Upplands Väsby | |
| Gnosjö | Karlskrona | Markaryd | Sollentuna | Upplands-Bro | |
| Grums | Karlstad | Marks | Solna | Uppvidinge | |
| Grästorp | Katrineholm | Mellerud | Staffanstorps | Vadstena | |

Bilaga 2. Förekomst av 38 utvalda e-tjänster i de 223 kommuner som besvarat frågan

| | Antal kommuner som har tjänsten | Andel kommuner som har tjänsten |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Förskola | | |
| Ansöka om förskola | 102 | 45,7% |
| Underlättar kommunikationen mellan föräldrar/hemmet och förskola | 78 | 35,0% |
| Grundskola | | |
| Ansöka om grundskola | 37 | 16,6% |
| Ansöka om skolbarnomsorg | 74 | 33,2% |
| Ansöka om ledighet | 38 | 17,0% |
| Anmäla frånvaro | 68 | 30,5% |
| Stödjer elevernas kunskapsdelning | 50 | 22,4% |
| Följa elevernas utveckling via digitala IUP | 85 | 38,1% |
| Gymnasium | | |
| Ansöka om gymnasieprogram | 115 | 51,6% |
| Ansöka om ledighet | 35 | 15,7% |
| Följa elevernas utveckling via digitala IUP | 47 | 21,1% |
| Vuxenutbildning | | |
| Ansöka till vuxenutbildning | 44 | 19,7% |
| Följa elevernas utveckling via digitala IUP | 18 | 8,1% |
| Äldreomsorg | | |
| Ansöka om särskilt boende | 10 | 4,5% |
| Ansöka om hemtjänst | 9 | 4,0% |
| Följa handlägningsprocessen för äldreomsorg | 4 | 1,8% |
| Följa utförandet av äldreomsorg | 2 | 0,9% |
| Individ- och familjeomsorg | | |
| Ansöka om försörjningsstöd | 7 | 3,1% |
| Handikappomsorg | | |
| Ansöka om personlig assistans | 8 | 3,6% |
| Bygga och bo | | |
| Ansöka om bygglov | 37 | 16,6% |
| Följa handlägningsprocessen för bygglov | 11 | 4,9% |
| Anmäla till tomtkö | 20 | 9,0% |
| Anmäla sophantering | 13 | 5,8% |
| Tillstånd, tillsyn och näringsliv | | |
| Ansöka om serveringstillstånd | 25 | 11,2% |
| Kultur och fritid | | |
| Boka och låna om böcker | 148 | 66,4% |
| Låna e-böcker och andra digitala medier | 120 | 53,8% |
| Boka idrotts- och fritidsanläggningar | 93 | 41,7% |
| Ansöka om föreningsstöd | 32 | 14,3% |
| Boka tid för borgerlig vigsel | 12 | 5,4% |
| Trafik | | |
| Ansöka om skolskjuts | 5 | 2,2% |
| Ansöka om färdtjänst | 6 | 2,7% |
| Ansöka om parkeringstillstånd för rörelsehindrade | 17 | 7,6% |
| Följa snöröjningen | 2 | 0,9% |
| Miljö | | |
| Anmälan om bullerstörning | 8 | 3,6% |

| | | |
|--|-----|-------|
| Anmäla om matförgiftning | 14 | 6,3% |
| Arbete | | |
| Söka lediga jobb inom kommunen | 85 | 38,1% |
| Söka sommarjobb inom kommunen | 53 | 23,8% |
| Övrigt | | |
| Göra felanmälan, lämna synpunkter och ge förslag | 106 | 47,5% |

Bilaga 3. Förekomst av integrationer med verksamhetssystem hos 38 utvalda e-tjänster

| | Integrerad | Ej integrerad | Vet ej | Integrerad | Ej integrerad | Vet ej |
|--|------------|---------------|--------|------------|---------------|--------|
| | Antal | Antal | Antal | Andel | Andel | Andel |
| Förskola | | | | | | |
| Ansöka om förskola | 84 | 7 | 6 | 87% | 7% | 6% |
| Underlättar kommunikationen mellan föräldrar/hemmet och förskola | 49 | 4 | 6 | 83% | 7% | 10% |
| Grundskola | | | | | | |
| Ansöka om grundskola | 30 | 3 | 2 | 86% | 9% | 6% |
| Ansöka om skolbarnomsorg | 62 | 2 | 3 | 93% | 3% | 4% |
| Ansöka om ledighet | 17 | 7 | 2 | 65% | 27% | 8% |
| Anmäla frånvaro | 27 | 3 | 2 | 84% | 9% | 6% |
| Stödjer elevernas kunskapsdelning | 25 | 3 | 4 | 78% | 9% | 13% |
| Följa elevernas utveckling via digitala IUP | 43 | 3 | 6 | 83% | 6% | 12% |
| Gymnasium | | | | | | |
| Ansöka om gymnasieprogram | 52 | 8 | 12 | 72% | 11% | 17% |
| Ansöka om ledighet | 17 | 3 | 0 | 85% | 15% | 0% |
| Följa elevernas utveckling via digitala IUP | 24 | 2 | 4 | 80% | 7% | 13% |
| Vuxenutbildning | | | | | | |
| Ansöka till vuxenutbildning | 23 | 2 | 6 | 74% | 6% | 19% |
| Följa elevernas utveckling via digitala IUP | 9 | 1 | 2 | 75% | 8% | 17% |
| Äldreomsorg | | | | | | |
| Ansöka om särskilt boende | 1 | 8 | 1 | 10% | 80% | 10% |
| Ansöka om hemtjänst | 2 | 5 | 1 | 25% | 63% | 13% |
| Följa handlägningsprocessen för äldreomsorg | 2 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| Följa utförandet av äldreomsorg | 1 | 1 | 0 | 50% | 50% | 0% |
| Individ- och familjeomsorg | | | | | | |
| Ansöka om försörjningsstöd | 1 | 3 | 2 | 17% | 50% | 33% |
| Handikappomsorg | | | | | | |
| Ansöka om personlig assistans | 2 | 3 | 2 | 29% | 43% | 29% |
| Bygga och bo | | | | | | |
| Ansöka om bygglov | 17 | 9 | 3 | 59% | 31% | 10% |
| Följa handlägningsprocessen för bygglov | 8 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| Anmäla till tomtkö | 3 | 7 | 4 | 21% | 50% | 29% |
| Anmäla sophantering | 3 | 4 | 1 | 38% | 50% | 13% |
| Tillstånd, tillsyn och näringsliv | | | | | | |
| Ansöka om serveringstillstånd | 7 | 11 | 2 | 35% | 55% | 10% |
| Kultur och fritid | | | | | | |
| Boka och låna om böcker | 72 | 2 | 10 | 86% | 2% | 12% |
| Låna e-böcker och andra digitala medier | 63 | 1 | 9 | 86% | 1% | 12% |
| Boka idrotts- och fritidsanläggningar | 46 | 6 | 9 | 75% | 10% | 15% |
| Ansöka om föreningsstöd | 16 | 5 | 2 | 70% | 22% | 9% |
| Boka tid för borgerlig vigsel | 2 | 7 | 1 | 20% | 70% | 10% |

| | Integrerad | Ej integrerad | Vet ej | Integrerad | Ej integrerad | Vet ej |
|---|-------------------|----------------------|---------------|-------------------|----------------------|---------------|
| | Antal | Antal | Antal | Andel | Andel | Andel |
| Trafik | | | | | | |
| Ansöka om skolskjuts | 1 | 3 | 0 | 25% | 75% | 0% |
| Ansöka om färdtjänst | 1 | 2 | 1 | 25% | 50% | 25% |
| Ansöka om parkeringstillstånd för rörelsehindrade | 2 | 9 | 2 | 15% | 69% | 15% |
| Följa snöröjningen | 0 | 0 | 1 | 0% | 0% | 100% |
| Miljö | | | | | | |
| Anmälan om bullerstörning | 1 | 6 | 0 | 14% | 86% | 0% |
| Anmäla om matförgiftning | 2 | 9 | 1 | 17% | 75% | 8% |
| Arbete | | | | | | |
| Söka lediga jobb inom kommunen | 30 | 16 | 9 | 55% | 29% | 16% |
| Söka sommarjobb inom kommunen | 18 | 14 | 6 | 47% | 37% | 16% |
| Övrigt | | | | | | |
| Göra felanmälan, lämna synpunkter och ge förslag | 26 | 27 | 6 | 44% | 46% | 10% |

E-förvaltning och e-tjänster i Sveriges kommuner 2011

E-samhället är här! Men det är ojämnt fördelat. Det gäller inte bara skillnader i vilken grad privatpersoner och företag använder informationsteknik utan också i vilken utsträckning aktörer inom offentlig sektor använder IT-stöd för att utveckla tjänster och verksamhet.

Det är få, om ens några, kommuner och landsting som själva har resurser att driva den angelägna verksamhetsutveckling som är nödvändig för att uppnå målsättningarna. För att överbrygga skillnaderna krävs kraftsamling och samverkan både på lokal, regional och nationell nivå.

Denna kartläggning av e-förvaltning och e-tjänster i Sveriges kommuner är dels ett led i att erhålla ett bättre beslutsunderlag för kommande nationella insatser och dels ett underlag för den enskilda kommunen att jämföra sig med andra.

Upplysningar om innehållet
Åsa Zetterberg, asa.zetterberg@skl.se
Bengt Svenson, bengt.svenson@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2011
ISBN/Bestnr: 978-91-7164-721-4
Text: Alexandra Svensson

Ladda ned på www.skl.se/publikationer